

Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací.

## 1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1. Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále též „Všeobecné podmínky“) upravují poskytování služeb elektronických komunikací společností MSC-NET s.r.o. (dále též „Poskytovatel“). Společnost MSCNET s.r.o. je oprávněna poskytovat na území České republiky služby elektronických komunikací: „služby přenosu dat“ – služba je poskytována jako veřejně dostupná, dále je oprávněna poskytovat na území stredočeského kraje, služby přístupu k síti internet - služba je poskytována jako veřejně dostupná.

1.2. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavírané mezi Poskytovatelem a účastníkem. (Dále jsou součástí smlouvy o instalaci zařízení rádiové sítě (dále jen RLAN) a poskytování datových služeb prostřednictvím RLAN a Smlouvy o poskytování služeb elektronických telekomunikací)

1.3 V těchto Všeobecných podmínkách jsou zahrnuty i tyto další dokumenty: Všeobecné smluvní podmínky poskytování datových služeb, reklamační řád, provozní podmínky služeb elektronických komunikací.

## 2. Definice pojmů

2.1 **Ceník služeb** je dokument určující výši ceny za služby elektronických komunikací uvedené v bodu 1.1 těchto Všeobecných podmínek. Tyto služby dodává Poskytovatel na základě Smlouvy.

2.2 **Koncový bod služby** je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které účastník připojuje svá koncová zařízení.

2.3 **Zákaznické centrum** je specializované pracoviště Poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje účastníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb. Adresa Zákaznického centra je MSC-NET s.r.o., Palackého 143, 282 01 Český Brod.

2.4 **Kontaktní osoba** smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech o poskytování služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednatel operátor Zákaznického centra ve službě (prodejna MSC-NET s.r.o. – Palackého 143, 282 01 Český Brod).

2.5 **Lokalita účastníka** je prostor účastníkem ve Smlouvě určený pro instalaci koncového zařízení uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti, konkrétně v příloze Smlouvy-Předávací protokol.

2.6 **Oprávněný zástupce** je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat a podepisovat smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu, oprávněnou zastupovat smluvní stranu, musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou úředně ověřenou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za účastníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost Poskytovatele.

2.7 **Poskytovatel** je společnost MSC-NET s.r.o., která poskytuje nebo zajišťuje poskytování služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy podle Smlouvy s účastníkem v rozsahu oprávnění vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (dále též „Úřad“).

2.8 **Služba** je příslušná služba elektronických komunikací uvedená v bodě 1.1 těchto Všeobecných podmínek a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy. Parametry služby jsou uvedeny ve Smlouvě.

2.9 **Smlouva** je příslušná smlouva o poskytování služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a účastníkem včetně dodatků a příloh uvedených v bodě 18.4 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel a účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.

2.10 **Síť elektronických komunikací** je síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů provozovaná držitelem oprávnění. Prostřednictvím této sítě je poskytována služba. 2.11 **Účastník** je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem poskytováním služby elektronických komunikací Smlouvu na poskytování těchto služeb. 2.12 **Uživatel** je každý, kdo využívá službu elektronických komunikací.

2.13 **Služba elektronických komunikací** je služba jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směrování informací po sítích elektronických komunikací třetími osobám.

2.14 **Přístupovým bodem** se rozumí místo kde je umístěna anténa poskytovatele určená ke komunikaci s účastnickým zařízením (koncovým zařízením).

Přístupový bod je koncovým bodem služby.

2.15 **Koncové zařízení (účastnické zařízení)** je zařízení účastníka, které je připojeno (většinou bezdrátově) ke koncovému bodu služby. Koncové zařízení je ve správě účastníka a Poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá a nenesá za něj žádnou odpovědnost.

2.18 **Závada** je přerušení služby nebo provozu služby mimo povolené meze v koncovém bodu služby.

2.19 **Všeobecné podmínky** jsou Všeobecné podmínky, vydané Poskytovatelem v souladu s Občanským zákoníkem - č. 89/2012 Sb., v platném znění. 2.20 **Žadatel** je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení, zrušení služby nebo technickou změnu služby. 3. **Platnost a účinnost Smlouvy**

3.1 Postup při uzavírání Smlouvy a smluvní vztahy mezi účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky a to zejména v souladu s Občanským zákoníkem - č. 89/2012 Sb., a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění. 3.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a účastníka, popř. oprávněného zástupce účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

## 4. Práva a povinnosti smluvních stran

4.1 Poskytovatel je oprávněn:

4.1.1 požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy, 4.1.2 jednostranně měnit Všeobecné podmínky a Ceník služeb, 4.1.3 omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů, 4.1.4 nepřijmout změnu smlouvy požadovanou účastníkem

4.2 Poskytovatel je povinen:

4.2.1 zřídit a poskytovat požadovanou službu v souladu se Smlouvou 4.2.2 umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek a Ceníkem služeb,

4.2.3 písemně oznámit podstatné změny smluvních nebo Všeobecných podmínek, které pro účastníka představuje jejich zhoršení, předem účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před účinností těchto změn,

4.2.4 realizovat přijatou změnu Smlouvy, požadovanou účastníkem oboustranně potvrzenou za příslušným Dodatku Smlouvy, ve sjednané lhůtě,

4.2.5 udržovat své zařízení a infrastrukturu své sítě elektronických komunikací v takovém technickém a provozním stavu, aby služba byla poskytována v odpovídající kvalitě,

4.2.6 odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém zařízení nebo své síti elektronických komunikací v souladu s článkem 6. těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své zařízení nebo svoji síť elektronických komunikací,

4.2.7. Poskytovatel je jednostranně oprávněn obměnit funkce Služby nebo Službu úplně zrušit. Zrušení Služby je Poskytovatel povinen oznámit nejméně dva měsíce předem.

4.3 Účastník je oprávněn:

4.3.1 užívat službu v souladu se Smlouvou,

4.3.2 požádat o změnu Smlouvy,

4.3.3 obracet se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum.,

4.3.4 uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně.

4.4 Účastník je povinen:

4.4.1 užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, Technickou specifikací služeb, písemnými návody a pokyny Poskytovatele, 4.4.2 řádně a včas hradit ceny za poskytnuté služby dle Smlouvy ve výši ceny uvedené ve smlouvě

4.4.3 nezneužívat připojení k síti elektronických komunikací, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání Koncového zařízení proti stavu při zřízení,

4.4.4 zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje účastník do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, které připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak, 4.4.5 zajistit souhlas vlastníka nemovitosti s instalací zařízení (dále jen „Souhlas“).

Pokud je účastník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná Smlouva i Souhlasem. Pokud je přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí osoby, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí osobou. Pokud je přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů (jestliže je podle zákona vyžadován) s umístěním anténního systému v nebo na nemovitosti a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí.

Hromosvodná soustava nemovitostí musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí účastník na požádání doložit kopii platné zprávy o revizi hromosvodu. Pokud vlastník nemovitosti požaduje za umístění zařízení Poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady je tato úhrada povinností účastníka. V případě, že souhlas vlastníka objektu, bude odvolán, neodpovídá Poskytovatel za jakékoli prodlení v dodávkách Služeb a škody vzniklé Účastníkovi s tím, že smluvní vztah a s tím spojené právo Poskytovatele na plnění Účastníka nadále trvá. 4.4.6 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany sítě elektronických komunikací, pokud je to ve prospěch účastníka nebo sítě elektronických komunikací Poskytovatele, 4.4.7 písemně informovat Poskytovatele (Zákaznické centrum) po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy. Je-li účastník právníkem osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit Poskytovateli veškeré změny v údajích jež, jsou předmětem zápisu do Obchodního rejstříku nebo do jiné zákonem upravené evidence. Je-li účastník fyzickou osobou, je povinen oznámit Poskytovateli změnu jména a adresy trvalého bydliště (pobytu). Dále je účastník povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je účastník povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala, 4.4.8 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy sítě elektronických komunikací a závady v poskytování služby, 4.4.9 zajistit v lokalitě účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování služby, zejména: dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována Koncová zařízení, a to na dobu trvání Smlouvy včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, případně potřebné vyrovnávací napětí. Účastník tato zařízení umístí pouze v prostorách, vhodných pro uvedené účely, umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup ke Koncovému zařízení umístěnému v prostorách účastníka za účelem oprav či údržby, předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost, zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravy nebo de-instalaci koncových zařízení s poskytovanou službou, zajistit, aby po celou dobu poskytování služby Koncové zařízení umístěné u účastníka bylo napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit účastník, učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do nemovitosti pro servisní skupinu a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou účastníkem k zajištění nutné součinnosti, učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci s Koncovým zařízením. 4.4.10 bez prodlení vrátit veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá účastníkovi Poskytovatelem při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé služby nebo na písemnou žádost Poskytovatele, 4.4.11 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou služby, které musel Poskytovatel vynaložit, protože účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení či služby dle Všeobecných podmínek nebo Technické specifikace 4.4.12 předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost, 4.4.13 neumožnit využívání poskytnutých služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, 4.4.14 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 (tři) let po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem. 4.4.15 Účastník a uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě elektronických komunikací Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru. 4.4.16 Pokud je předmětem sjednané služby zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), musí účastník respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany tohoto počítačového systému (sítě). 4.4.17 na písemnou výzvu Poskytovatele, ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb, se dostavit osobně k projednání věci

**5. Cena služeb a platební podmínky**

5.1 Cenové podmínky a ceny za poskytnuté služby jsou stanoveny v souladu se zák. č. 127/2005 Sb. a jsou uvedeny ve smlouvě

5.3 Poskytovatel vystaví účastníkovi na začátku zúčtovacího období, které činí tři kalendářní měsíce (pokud se smluvní strany nedohodly jinak) základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu / faktury k úhradě částky za služby poskytované v uvedeném zúčtovacím období takto:

5.3.1 jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem po dodání příslušného plnění účastníkovi v prvním následném vyúčtování, nebo v samostatném vyúčtování.

5.3.2 pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány k prvnímu dni zúčtovacího období Zúčtovací období u pravidelných cen je zpravidla období tří kalendářních měsíců,

5.3.3 ceny za provoz jsou účtovány k prvnímu dni zúčtovacího období, 5.3.4 pravidelné ceny přídatných služeb se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby.

5.3.5 ceny za provoz přídatných služeb se začínají účtovat bezprostředně po zřízení nebo provedení změny příslušné služby.

5.3.6 pravidelné ceny za poskytování ostatních služeb elektronických komunikací se začínají účtovat dnem zřízení nebo provedení změny příslušné služby. Pokud dojde k ukončení poskytování některé služby, pak se pravidelné ceny, ceny za provoz přestávají účtovat počínaje dnem ukončení poskytování příslušné služby.

5.4 Na jednom daňovém dokladu/ faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované služby a za služby poskytovanými třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci. Datum zdanitelného plnění je shodné s datem vystavení faktury.

5.5 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním služby (např. mezinárodní konektivita, ceny přístupových okruhů atd.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu služby.

5.6 Faktura/ daňový doklad bude účastníkovi zaslána elektronicky, tj. elektronickou poštou. Nedoručení faktury elektronickou poštou nemá vliv na povinnost účastníka uhradit částky za poskytnuté služby. Výši dlužné částky a další údaje potřebné k provedení úhrady budou účastníkovi na jeho žádost sděleny v Zákaznickém centru Poskytovatele (Palackého 143, 282 01 Český Brod), nebudou-li dané informace zaslány elektronickou formou. Na přání účastníka může být faktura zaslána prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb (tato služba je zpoplatněna dle platného ceníku). V takovém případě je Poskytovatel oprávněn účtovat vzniklé náklady dle ceníku služeb.

5.7 Účastník je povinen uhradit fakturu nejpozději do data splatnosti uvedeného na faktuře. Faktura je uhradena připsáním fakturované částky se správným variabilním symbolem na účet Poskytovatele. Neuhradí-li účastník vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby.

5.8 Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže službu aktivně nevyužíval nebo došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem.

5.9 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.

5.10 Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytování služby a udržování této zálohy ve stanovené minimální výši rovné ceně za jedno zúčtovací období podle příslušné Smlouvy. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít tuto zálohu k uhradení závazků účastníka vůči Poskytovateli vyplývajících ze Smlouvy v případě, že tyto závazky nebudou ve stanovených lhůtách vyrovnány.

5.11 Ocitně-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je účastník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího smluvní pokutu. Po uplynutí splatnosti a náhradní lhůty na které se musí Poskytovatel a účastník dohodnout je poskytovatel oprávněn omezit účastníkovi přístup k objednaným službám nebo poskytování služeb dočasně přerušit, a to až do vyrovnání všech závazků účastníka vůči poskytovateli. Přesáhne-li doba prodlení účastníka se zaplacením úplaty za poskytované služby dobu 3 měsíců, vzniká poskytovateli dále právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 6.000 Kč. Nárok poskytovatele na náhradu škody zůstává ujednáním o smluvní pokutě nedotčen.

5.12 Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

5.13. Poskytovatel je oprávněn předat vymáhání pohledávek vůči Účastníkovi třetí osobě. Účastník souhlasí s poskytnutím osobních údajů třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek podpisem Smlouvy. Účastník je povinen s touto třetí stranou jednat jako s řádně zmocněnou osobou Poskytovatele. Veškeré náklady Poskytovatele na vymáhání pohledávky od Účastníka nese Účastník

## **6. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění**

6.1 Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.

6.2 Případné omezení objemu dat znamená, že po vyčerpání stanoveného datového objemu (tj. poté, kdy zákazník stáhne data v objemu odpovídajícím dohodnutému omezení) dojde k výraznému snížení rychlosti stahování i nahrávání. Snížení rychlosti stahování, resp. nahrávání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) mohou fungovat pomaleji nebo nemusí fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenašení velkého objemu dat, tj. např. spouštění videí nebo stahování velkých souborů. Je proto možné, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepřijdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod. Omezení připojení v důsledku vyčerpání stanoveného objemu dat není porušením smlouvy ze strany poskytovatele.

6.3 Pokud zákazník využívá od poskytovatele i jiné služby, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí – důsledky snížení rychlosti jsou popsány v technických specifikacích tarifu, která se dají stáhnout ze stránek poskytovatele: [www.ceskybrod.net](http://www.ceskybrod.net) (<http://ceskybrod.net/dokumenty-ke-stazeni/>). Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

6.4 V případě trvalé nebo pravidelné se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu. Reklamací vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem, a reklamaci poskytnuté služby do 2 měsíců od jejího poskytnutí. Reklamacie se provádí písemně u poskytovatele, osobně v jeho provozně nebo telefonicky, případně i jiným způsobem, pokud to poskytovatel umožňuje, jinak právo zanikne. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamacii bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. V případě, že je třeba projednat reklamacii se zahraničním provozovatelem, bude uživatel vyrozuměn o vyřízení reklamacie do 2 měsíců od dne jejího doručení. Pokud Uživatel nebude s vyřízením reklamacie souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacie uplatnit námitky proti vyřízení reklamacie u Českého telekomunikačního úřadu.

6.5 Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba může být načtena rychleji, případně pomaleji.

6.6 Zjistí-li účastník poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné pracoviště hlášení poruch (zákaznické centrum – tel.: 777 033 377 – Po-Ne 09:00 – 21:00), mimo tento čas na automatický záznamník 800 880 888 neprodleně. Kontakt je specifikován ve Smlouvě.

6.7 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve, v souladu se Smlouvou

6.8 Odpovídá-li za poruchu nebo vadu služby účastník nebo se oznámení účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním (diagnostikou) takové poruchy nebo vady vznikly.

## 7. Reklamacie a kompenzace

7.1 Účastník je oprávněn uplatnit reklamacii na vyúčtování ceny nebo na vadně poskytovanou službu elektronických komunikací. Reklamacie se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb. a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu a nebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamacie musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně na adresu Poskytovatele.

7.2 Podání reklamacie na vyšší vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

7.3 Reklamacie musí obsahovat minimálně tyto údaje:

7.3.1 identifikaci účastníka, číslo Smlouvy příslušné služby, ke které je uplatněna reklamacie,

7.3.2 předmět reklamacie, přesný popis,

7.3.3 podpis účastníka nebo jeho oprávněného zástupce.

7.4 Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamacii stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamacie.

7.5 Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamacie. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k zaplacení splatných pohledávek Poskytovatele vůči účastníkovi.

7.7 Poskytovatel služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací a tyto závady nejsou předmětem reklamací. Poskytovatel neodpovídá za závady na Účastnickém zařízení 7.8 V případě, že je uznána reklamacie rozsahu a kvality poskytované služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení kvality částku účtovanou účastníkovi za nekvalitně poskytovanou službu za období ode dne prokazatelného vzniku závady až do okamžiku odstranění této závady.

7.9 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamacie, může účastník podat námitku u Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast.

7.10 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a při přerušení provozu Služby trvajícím nepřetržitě déle než dva kalendářní dny, sníží Poskytovatel ceny za používání Služby o poměrnou část za každý den přerušení provozu.

7.11 Poskytovatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen uhrazovat jejím uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. (viz ust. § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.) 7.12. Rozsah odpovědnosti

7.12.1. Poskytovatel odpovídá účastníkovi/uživateli za množství, rozsah, cenu a kvalitu služeb a dalších činnostech které poskytuje v případě, že:

— smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně či kvalitě,

— služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající sjednaným dohodám o dostupnosti služby

7.12.2. V případě služeb spočívá odpovědnost poskytovatele za vady jím poskytovaných služeb v povinnosti urychleně lokalizovat závadu a zajistit její odstranění.

## 8. Omezení poskytování služby

8.1 Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z důvodů:

8.1.1 provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací,

8.1.2 krizových situací (zejména § 99 zákona č. 127/2005 Sb.),

8.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních,

8.1.4 písemného oznámení účastníka o zneužití služby

8.1.5 Uživatel zneužívá komunikační síť nebo užívá Službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:

- Uživatel úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti nebo se do nich zapojuje,
- Komunikace Uživatele porušují práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů (a to i nevědomě), porušování vlastnických a autorských práv,
- Uživatel narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup,
- Uživatel neoprávněně využívá data, systémy a síť nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí,
- Uživatel porušuje bezpečnost a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě,
- Uživatel zasahuje do Služeb poskytovaných jiným Uživatelům, hostujícím systémům nebo sítím s nekalým úmyslem nebo v rozporu se zákonem a těmito podmínkami,
- Uživatel rozesílá nevyžádanou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny nebo jinak porušuje zásady občanského soužití,
- Uživatel uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným uživatelům, tedy i uživatelům jiných poskytovatelů telefonní služby

8.2 Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby a/nebo neplní další smluvní podmínky. Toto omezení nemá vliv na povinnost Účastníka platit cenu dle smlouvy 8.3 Jestliže účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, má Poskytovatel právo od smlouvy odstoupit. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence 2 nezaplacených vyúčtování ceny.

8.4 Omezení nebo pozastavení Služby z důvodu prodlení placení nebo nedodržování smluvních podmínek neomezuje nároky Poskytovatele na úhradu cen dle Smlouvy

8.5 Poskytovatel je oprávněn za obnovení omezeného nebo pozastaveného poskytování Služby účtovat Účastníkovi poplatek či cenu dle Ceníku služeb

## 9 Vznik, změna, převod a ukončení Smlouvy

9.1 Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání je uzavřena na dobu neurčitou. Minimální doba užívání služby je 6 měsíců. Minimální doby užívání služeb se počítají ode dne zřízení služby, popř. ode dne provedení změny služby dle Dodatku smlouvy. Případně

prodloužení minimální doby užívání služby dohodou smluvních stran je uvedeno ve Smlouvě

- 9.2 Účastník je oprávněn podat žádost o změnu smlouvy, přičemž žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje účastníka, které jsou nezbytnou součástí návrhu Smlouvy, číslo Smlouvy, popis změny, kterou účastník požaduje, datum a podpis účastníka.
- 9.3 Žádost o změnu Smlouvy se podává písemně v Zákaznickém centru nebo kontaktní osobě Poskytovatele.
- 9.4 O přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy informuje Poskytovatel účastníka dohodnutým způsobem nebo poštou.
- 9.5 Žádost o změnu Smlouvy se okamžikem sdělení účastníkovi o přijetí jeho žádosti stává změnou Smlouvy, která se písemně potvrdí Dodatkem k příslušné Smlouvě. Provedení požadované změny se považuje za přijetí změny Smlouvy.
- 9.6 Převod práv a závazků účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 9.7 Účastník může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:
- 9.7.1 O jednoho měsíce od doručení informace o změně Všeobecných podmínek, jestliže Poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve Všeobecných podmínkách v neprospěch účastníka výpovědní lhůta činí třicet kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli. Toto právo nenáleží účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Toto právo také nenáleží účastníkovi v případě, že účinnost těch ustanovení Všeobecných podmínek, které se v důsledku změny staly nevýhodnými pro účastníka, je upravena Smlouvou tak, aby se změna Všeobecných podmínek neprojevila v neprospěch daného účastníka.
- 9.7.2 z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí 30 dní a začíná běžet následujícím dnem po doručení výpovědi Poskytovateli. Podává-li účastník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena minimální doba užívání služby dle 9.1 těchto Všeobecných podmínek, má Poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou cenu ve výši jedné pětiny součtu měsíčního plnění uživatele za období ode dne ukončení výpovědní doby do uplynutí doby, na kterou byla smlouva uzavřena. Účastník je povinen uhradit finanční kompenzaci pokud při uzavírání smlouvy využil speciální nabídky typu „Zapůjčení zařízení“ – tato skutečnost je kompenzována jednorázovou smluvní pokutou 3500,- Kč včetně DPH
- 9.7.3 Možnost výpovědi Smlouvy nebo jednotlivé služby dle bodu 9.7.2 těchto Všeobecných podmínek nelze uplatnit na Smlouvy na dobu určitou a služby, které jsou předmětem Smluv na dobu určitou a to po dobu řádného smluvního období.
- 9.9 Výpovědi Smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 9.10.1 Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit nebo od jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení účastníkovi:
- 9.10.2 v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.
- 9.10.3 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka.
- 9.10.4 v případě, že při zřízení služby, provádění změny služby nebo odstraňování poruch účastník neposkytne dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se smlouvou.
- 9.10.5 v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.
- 9.10.6 v případě, že nelze službu z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá účastník nárok na zajištění (obnovu) služby od jiného Poskytovatele.
- 9.11 V případě odstoupení dle bodů 9.10.1, 9.10.2 nebo 9.10.3 těchto Všeobecných podmínek má Poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi:
- 9.11.1 jednorázovou cenu ve výši jednorázovou cenu ve výši jedné pětiny součtu měsíčního plnění uživatele za období ode dne ukončení výpovědní doby do uplynutí doby, na kterou byla smlouva uzavřena. Účastník je povinen uhradit finanční kompenzaci pokud při uzavírání smlouvy využil speciální nabídky typu „Zapůjčení zařízení“ – tato skutečnost je kompenzována jednorázovou smluvní pokutou 3500,- Kč včetně DPH.
- 9.11.2 Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi účastníkovi.

9.12 Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran. 9.14 Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.

9.13 Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby odstoupením od smlouvy účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby je účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje, případající na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby Poskytovatelem dle bodu 9.10 těchto Všeobecných podmínek. 9.16 Při ukončení smlouvy je účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

## 10 Odpovědnost za škodu a náhrada škody

10.1 Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku účastníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností neuvedených ve Všeobecných podmínkách pouze pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců Poskytovatele.

10.2 Poskytovatel neodpovídá za:

10.2.1 škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě elektronických komunikací či její části,

10.2.2 škodu, která vznikne zaviněním uživatele,

10.2.3 škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona,

10.2.4 ušlý zisk,

10.2.5 jakékoli škody způsobené účastníkovi nebo uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.

10.3 V případě neposkytnutí služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům resp. uživatelům služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

10.4 Škodu dle bodu 10.1 těchto Všeobecných podmínek nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 50 000,- Kč. Částku vyčíslující škodu použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (event. sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

10.5 Účastník odpovídá za takovou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona. Tuto škodu je účastník povinen uhradit v prokázané výši, nejvýše však ve výši 50 000,- Kč. Pokud by ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním účastníka je účastník povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.

10.6 Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předechozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.

10.7 Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby. 10.8 Jakmile účastník uzná nebo Poskytovatel prokáže škodu dle bodů 10.5, 10.6 a 10.7 těchto Všeobecných podmínek, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.

## 11. Ochrana osobních dat o účastnících

11.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o účastníkovi, nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady 2016/679 (GDPR) o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů v platném znění, se zákonem č.101/2000 Sb v platném znění a § 87 zákona č. 127/2005 Sb.

11.2 Souhlasem podle § 5 zákona č. 101/2000 Sb o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění se pro účely tohoto oddílu rozumí souhlas učiněný pomocí elektronických prostředků, zejména vyplněním formuláře v obsahu stránky poskytované na síti internet.

11.3 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat provozní údaje pro vyúčtování ceny za službu poskytnutou účastníkovi za přístup. Toto zpracování je možné pouze do konce doby, během níž může být vyúčtovány ceny právně napadené nebo úhrada vymáhána.

11.4 Poskytovatel je oprávněn předávat jiným Poskytovatelům zajišťující komunikační síť a Poskytovatelům poskytující služby elektronických komunikací takové údaje o účastnících, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním služby a to za účelem zajištění propojení a

přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování služeb.

11.5 Poskytovatel může předávat jiným provozovatelům sítí elektronických komunikací a jiným Poskytovatelům služeb elektronických komunikací data o účastnících dle bodu 11.1 těchto Všeobecných podmínek, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítí a služeb. Zneužívání služeb se rozumí soustavné opožděné placení nebo neplacení vyúčtování ceny.

11.6 Poskytovatel smí zpracovávat údaje o účastníkovi pro obchodní a marketingové účely pouze na základě výslovného souhlasu Účastníka.

11.7 Poskytovatel je oprávněn údaje zpracovávat pro účely uplatňování svých práv souvisejících s pohledávkami vzniklými při poskytování Služeb a předávat je třetím stranám za účelem vymáhání, a to i po skončení smluvního vztahu

11.8 Účastník bere na vědomí, že zpráva a s ní spojené údaje, které si vyměňuje nebo přenáší s kontaktním místem Poskytovatele prostřednictvím neveřejně dostupné služby elektronických komunikací, mohou být Poskytovatelem monitorovány, a to výhradně za účely záznamu transakcí, vnitřní kontroly poskytovaných Služeb (zvyšování jejich kvality), a dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam.

11.9 Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání objednaných služeb nebo jiných služeb on-line, existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup k počítači uživatele. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob k počítači uživatele nebo k jakékoliv ztrátě dat uživatele umístěných na jeho počítači ani za případné užívání takových aplikací uživatelem. Uživatel je výlučně odpovědný za provedení zálohování dat na svém počítači a Poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování provedl či nikoliv. **12. Obsah služby**

Poskytování služby zahrnuje tyto činnosti zajišťované Poskytovatelem: zřízení služby, změna parametrů služby, ukončení poskytování služby, provoz služby, provozní dohled a servis.

### 13. Závazné procedury

#### 13.1 Zřízení služby

13.1.1 Poskytovatel a účastník uzavřou Smlouvu. Pro každou požadovanou službu je ke Smlouvě přiložena Technická specifikace služeb, která obsahuje popis technického řešení služby.

13.1.2 Účastník je povinen si zakoupit nebo jinak obstarat vhodné koncové zařízení dle ceníku poskytovatele.

13.1.3 Připojení k síti Internet je realizováno prostřednictvím Koncového zařízení, které je majetkem Účastníka, Poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost či provoz tohoto zařízení, riziko nebezpečí vzniku škody na věci – zařízení nese vždy Účastník. Účastník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při měření signálu v místě instalace a při zprovoznění Koncového zařízení pro předmět smlouvy.

13.1.4 Účastník je povinen si zabezpečit, pokud si smluvní strany nedohodnou jinak, hardwarové a softwarové prostředky (včetně jejich instalace) potřebné k poskytování služby dle pokynů Poskytovatele a v souladu se smlouvou o poskytování služeb, jejíž součástí jsou i tyto Všeobecné podmínky.

13.1.5 Poskytovatel instaluje koncové zařízení služby na základě údajů uvedených ve Smlouvě

13.1.6 Instalace Koncového zařízení v termínech uvedených ve Smlouvě je podmíněno tím, že účastník:

-ve Smlouvě přesně a definitivně určil jejich umístění,

-zajistil písemný souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s jejich instalací, pokud je nutný,

-poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování projektu pokud je nutný,

-poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, rozhodnutí, popř. vyjádření pokud jsou nutná, -schválil projekt, pokud byl zpracován,

-zajistil prostředí pro instalaci Koncového zařízení podle podmínek uvedených v článku 14 těchto všeobecných podmínek,

-umožnil oprávněným osobám poskytovatele přístup do prostor, kde budou zařízení umístěna.

13.1.7 Účastník je povinen uhradit veškeré náklady spojené se zřízením příslušné služby, které musí Poskytovatel vynaložit, nesplní-li účastník podmínky uvedené v předchozím odst. 13.1.6 těchto všeobecných podmínek, pokud není stanoveno jinak. Takové náklady včetně jejich výše jsou uvedeny v Předávacím protokolu služby.

13.1.7 Poskytovatel zprovozní službu po instalaci Koncového zařízení, kterou zajišťuje Poskytovatel. Instalaci koncového zařízení může za předem stanovených podmínek provést i účastník.

13.1.8 Po zprovoznění služby prověří kontaktní osoby účastníka a Poskytovatele funkčnost služby a podepíší Předávací protokol služby (pokud není v příslušné Technické specifikaci služby stanoveno jinak). Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení

Poskytovatele o zřízení služby nebo dnem prvního využití služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.

13.1.9 Plánovaný termín zřízení nebo změny služby, uvedený ve Smlouvě, platí pouze za předpokladu dodržení povinností účastníka, uvedených v odstavci

13.1.6, a v ustanoveních článku 5 těchto všeobecných podmínek, dále ve Všeobecných podmínkách a za předpokladu, že byla vydána potřebná správní rozhodnutí, která již nabyla právní moci.

13.2 Změna parametrů služby

13.2.1 Obě smluvní strany podepíší Dodatek smlouvy. Na základě Dodatku smlouvy provede Poskytovatel změnu služby. Při změně umístění koncového zařízení služby platí podmínky jako při zřízení služby.

13.2.2 Změna služby je provedena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení Poskytovatele o zřízení služby nebo dnem prvního využití změněné služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.

13.3 Ukončení poskytované služby

13.3.1 Poskytování služby je ukončeno dnem uplynutí příslušné výpovědní lhůty, dnem odstoupení nebo dnem, na kterém se smluvní strany dohodly nebo dnem uvedeným v bodu 9, platných Všeobecných podmínek. Účtování ceny za provoz končí okamžikem skutečného ukončení poskytování služby.

13.3.2 Po ukončení poskytování služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného odkladu vrátit druhé straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany, což obě strany potvrdí podpisem Protokolu o převzetí majetku. K tomu účelu uživatel mimo jiné zpřístupní Poskytovateli na dobu nezbytnou pro demontáž prostory ve svém užívání, kde je umístěno zařízení Poskytovatele.

13.3.3 Provoz služby

13.3.3.1 Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve Smlouvě, zejména v jejích přílohách a dalších dokumentech, kterými se Smlouva řídí.

13.3.3.2 Služba je poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.

13.3.3.3 Služba je poskytována v kvalitě odpovídající příslušným předpisům.

13.3.3.4 Provozní dohled služeb

13.3.3.5 Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra nepřetržitý dohled nad provozem služby dle Technické specifikace služby.

13.4 Provozní servis

13.4.1 Poskytovatel zajišťuje nové uvedení služby do provozu v případech, kdy je závada zjištěna na straně Poskytovatele. Závada, o níž Poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně Poskytovatele nebo že ji zavinil uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závad. 13.6.2 Oznámení vzniku závady probíhá mezi kontaktními osobami účastníka a Poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik závady, to oznámí bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Účastník oznamuje závadu teprve tehdy, až sám prověří,

že závada není na jeho straně. Sdělení spojená se vznikem nebo opravou závady musí obsahovat tyto náležitosti: -identifikaci účastníka a Smlouvy

-identifikaci zařízení, na němž se projevuje závada (pokud je známo)

-popis závady

-čas, kdy se závada projevila

-čas odeslání sdělení

-jméno a podpis kontaktní osoby a spojení na ni.

13.5 Sdělení týkající se skutečnosti, na základě kterých budou některou ze stran

uplatňovány jakékoli právní nároky, musí být předána druhé straně písemně, prokazatelnou formou k rukám kontaktní osoby druhé smluvní strany. Obsah sdělení musí být dostatečný pro to, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení, která byla učiněna formou podle tohoto odstavce.

13.5.1 Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v předěšlém odstavci způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou zároveň splněny všechny tyto podmínky: předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací. MSC-NET s.r.o., se sídlem Palackého 143, Český Brod, 28201, IČ 274 34 109, DIČ CZ 274 34 109 zapsána obchodního rejstříku, vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 111960, Zákaznické centrum: 777 033 377, Fax: 314 000 925, E-mail: info@msc-net.cz, http://www.msc-net.cz způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena; obsah předběžné informace je dostatečný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany; do 12 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle odst. 12.6.3 těchto všeobecných podmínek.

13.6.5 Vznik závady je určen okamžikem, kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravdivosti nebo přerušení provozu služby.

13.6.6 Okamžik znovuvvedení do provozu je určen okamžikem, kdy došlo k odstranění závady.

13.6.7 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala. Tyto náklady budou stanoveny podle ceníku služeb.

Náklady na materiál budou vyčísleny individuálně s ohledem na vzniklou závadu.

13.6.9 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel Všeobecné podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodu služby nebo v lokalitě nepřímého přístupu, je považována za závadu na straně účastníka. Závada na koncovém zařízení je závadou na straně účastníka.

13.6.10 V případě sporu o existenci nebo umístění závady je Poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí, že závada není na straně Poskytovatele nebo že závadu zavinil uživatel, případně že závada vůbec nenastala, postupuje se podle odst. 13.6.1 a 13.6.9 těchto všeobecných podmínek.

#### 14. Podmínky pro instalaci a provoz Koncových zařízení

14.1 Vlastnosti prostředí a provozních prostor (místností)

14.1.1 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz Koncového zařízení, související s poskytovanou službou. Tyto podmínky, uvedené dále v tomto článku, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům Poskytovatele a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.

14.1.2 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání Koncového zařízení v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení služby. Účastník je povinen učinit opatření, zabraňující třetím osobám v manipulaci s koncovým zařízením.

14.1.3 Teplota v provozní místnosti nesmí klesnout pod +0 °C a nesmí překročit +45 °C

14.1.4 Vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10 až 80 %, nekondenzující. Vnitřní část koncového zařízení nesmí být vystavena působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.

14.1.5 Prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.

14.2 Napájení

14.2.1 Veškeré elektrické rozvody, z nichž účastník napájí Koncové zařízení musí mít doklad, že na nich byla provedena výstupní revize elektrických zařízení.

14.2.2 Pokud je instalováno vnější radioreléové zařízení, musí účastník na požádání předložit doklad o provedení revize hromosvodu.

14.3 Povolení k instalaci

14.3.1 Účastník je povinen zajistit Poskytovateli součinnost při přípravě stavebních a instalačních prací pro instalaci zařízení Poskytovatele, souvisejících s poskytovanou službou. Tato součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita účastníka (případně v dalších objektech uvedených ve Smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace.

14.3.2 Plánované datum zřízení nebo změny služby, uvedené ve Smlouvě, platí pouze za předpokladu dodržení povinností účastníka, uvedených v 13.1.6 těchto Všeobecných podmínek a v předchozích ustanoveních části 14 těchto Všeobecných podmínek a za předpokladu, že jsou potřebná správní rozhodnutí vydána v základní správní lhůtě.

#### 15 Územní vymezení poskytované služby

15.1 Služby jsou poskytovány na území dle bodu 1.1 těchto Všeobecných podmínek.

15.2 Službu může účastník využívat jen v místě instalace dle smlouvy.

#### 16 Jiná odpovědnost

16.1 Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím služby.

16.2 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházející ze sítě internet, popřípadě z jiných sítí.

#### 17 Řešení sporů mimo soudní nebo správní řízení

17.1 Jakýkoli spor týkající se předmětu smlouvy, bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v bodě 14 těchto podmínek.

17.2 Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna strana doručí druhé straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu a, pokud je to možné, přesného návrhu řešení.

17.3 Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání - avšak nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů po doručení oznámení o sporu - s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou stranou.

17.4 Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 (deseti) pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších 10 (deseti) pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

17.5 Nedojde-li k dohodě statutárních orgánů obou stran nebo jejich zmocněnců, předloží spor některá ze stran nebo obě strany neprodleně k rozhodnutí Českému telekomunikačnímu úřadu.

17.6 Každá strana má právo po vyčerpání opravných prostředků ve správním řízení v daném sporu obrátit se na příslušný soud v České republice postupem stanoveným v zákonu č. 127/2005 Sb.

17.7 O jednáních podle bodů 17.3 a 17.4 těchto Všeobecných podmínek se pořizují písemné zápisy.

#### 18 Společná a závěrečná ustanovení

18.1. Pro účely těchto Všeobecných podmínek se za dodanou považuje písemnost:

- předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
- dodaná subjektem poskytujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Uživatelem. Za dodanou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, nebo která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době 18.2. Ukončení účinnosti Smlouvy neznamená pro smluvní strany zánik povinnosti smluvních stran vyplývajících pro smluvní strany ze Smlouvy nebo jiných smluvních dokumentů.

18.3 Pokud se některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo smlouvy ukáží jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.

18.3.1 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí smlouvy podle tohoto pořadí:

18.4.1 číslované Dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu

18.4.1 smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací

18.4.2 technické specifikace poskytovaných služeb

18.4.3 ceník služeb

18.4.4 všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací 18.5

Podpisem Smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě 18.4 těchto Všeobecných podmínek seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.

18.5 Český text Všeobecných podmínek či Smlouvy je závazný.

18.6 Tyto Všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny do této doby účinné Všeobecné podmínky Poskytovatele.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.4.2016